

SKRIPSI

**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
MELAWI DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KABUPATEN
MELAWI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

DEDI FIRMAN ESMA

20110520067

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MELAWI
DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KABUPATEN MELAWI
KALIMANTAN BARAT TAHUN 2015**

Oleh :

Dedi Firman Esma

20110520067

Skripsi ini telah Dipertanggungjawabkan dan Disahkan didepan Dewan Penguji Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :


Hari/tanggal : Sabtu 10 Desember 2016
Tempat : Ruang Ujian IP
Jam : 10.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

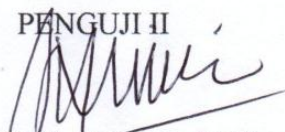
KETUA


Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

PENGUJI I


Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si


PENGUJI II


Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

Mengetahui,

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN




Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acuan dalam naskah ini dan disebutkan kedalam daftar pustaka, selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan atau ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Desember 2016

Penulis

Dedi Firman Esma

MOTTO

.....

Sebab dalam beberapa hal manusia lupa; hidup bukanlah hidup tanpa cita-cita dan cinta. Cita-cita, tak lain ialah harapan, yang kelak menjadi arah dan tujuan. Lalu cinta, yang menyerupa teman setia beriringan menggapai harapan.

Setiap dari kita boleh bermimpi tentang, katakanlah, masa depan. Maka, bangunlah, berjuanglah. Yakinlah bahwa niat yang baik memang akan berakhir baik pula. Karena tentu saja, Tuhan (Allah SWT) akan menjadi tidak Maha Segala-gala, bila tak mengetahui isi hati dan pikiran hambaNya; manusia.

.....

PERSEMBAHAN

Kedua Orang Tua

Ayah dan Ibu, tak ada kata-kata yang lebih istimewa selain doa yang selalu terpanjatkan pada mereka. Terima kasih, Ayah, Ibu, yang tak pernah lelah berpeluh untuk membesarkan, mendidik, dan mendewasakan saya sebagai seorang anak laki-laki. Terima kasih untuk semangat, motivasi, dan kesabaran dalam membimbing proses perkuliahan saya. Terima kasih.

Saudara

Muhajirah Ulfah, adik kecil saya, terima kasih sudah menjadi penambah semangat dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga kelak menjadi perempuan hebat yang selalu dilindungiNya. Aamiin.

Teman-teman

Hidup tanpa teman, bagaikan taman tanpa tanaman. Terima kasih teman-teman yang dari awal hingga akhir perkuliahan tetap selalu menjadi teman, sahabat, saudara. Terima kasih sudah berbagi cerita di Jogjakarta yang memang benar istimewa.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
SINOPSIS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori	5
E.1 Kinerja	5
E.2 Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	8
E.2.1 Balanced Scorecard.....	9
F. Defenisi Konsepsional	13
G. Defenisi Operasional.....	13
H. Metode Penelitian	14

BAB II DEPSKRIPSI OBJEK PENELITIAN	17
A. Gambaran Umum Kabupaten Melawi	17
B. Gambaran Umum PDAM Melawi	23
BAB III ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MELAWI	31
A. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi.....	31
A.1 Aspek Pelayanan (Perspektif Pelanggan)	31
A.2 Aspek Administrasi dan Operasional (Perspektif Proses Bisnis Internal) .	38
A.3 Aspek Keuangan (Persektif Keuangan).....	42
A.4 Aspek Organisasi dan Sumber Daya Manusia (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	46
BAB IV PENUTUP	50
A. KESIMPULAN	50
B. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Kepadatan Penduduk Kabupaten Melawi	19
II.2 Tugas Pokok dan Fungsi di PDAM Tirta Melawi.....	27
III.1 Jumlah Sambungan Langganan	32
III.2 Sumber Air Lain Yang Digunakan Pelanggan PDAM	33
III.3 Alasan Masih Mempergunakan Sumber Lain.....	33
III.4 Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan 3K	34
III.5 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Sistem Meter Air	34
III.6 Tingkat Kepuasan Terhadap Penagihan dan Proseder Pembayaran	35
III.7 Tingkat Kepuasan Terhadap Perbaikan dan Pemeliharaan.....	35
III.8 Informasi dan Komunikasi.....	36
III.9 Anggapan Terhadap Tarif yang Berlaku.....	37
III.10 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Responden	37
III.11 Tingkat Kesepakatan Kenaikan Tarif	37
III.12 Besar Kenaikan Tarif	37
III.13 Rincian Perkembangan Tingkat Capaian Kinerja Perusahaan.....	39
III.14 Rincian Tingkat Kesehatan Perusahaan	40
III.15 Laba Rugi PDAM Tirta Melawi	43
III.16 Perbandingan Total Aset Dengan Jumlah Kewajiban dan Ekuitas.....	44
III.17 Analisis Terhadap Rentabilitas, Likuiditas dan Solvabilitas	46
III.18 Jumlah Pegawai PDAM Tirta Melawi	47
III.19 Pegawai PDAM Tirta Melawi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
III.20 Tingkat Kepuasan Karyawan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Peta Wilayah Kabupaten Melawi	17
II.2 Struktur Organisasi PDAM Tirta Melawi	26